



Il posto giusto Paul Klee

Progetto
Visitor management
Accoglienza e gestione dei visitatori
Caso Studio III – Reggia di Venaria

Profili turistici – Prima e seconda rilevazione

Coordinatore della ricerca: Prof. Arch. Giulio Mondini



Regione Piemonte - Direzione Cultura, Turismo e Sport
Coordinamento della domanda turistica



**POLITECNICO
DI TORINO**

Politecnico di Torino - Dipartimento Casa Città



Istituto Superiore sui
Sistemi Territoriali per l'Innovazione

SITI - Istituto Superiore sui Sistemi Territoriali per l'Innovazione

Regione Piemonte – Direzione Cultura, Turismo e Sport – Coordinamento della domanda turistica
Politecnico di Torino – Dipartimento Casa e Città
SiTI – Istituto Superiore sui Sistemi Territoriali per l'Innovazione

All'interno del **Piano Strategico Regionale per il Turismo** della Regione Piemonte il progetto nel quale si colloca l'analisi proposta in seguito, si propone di sviluppare una metodologia di *Accoglienza e gestione dei visitatori*. L'interpretazione che il Dipartimento Casa Città del Politecnico di Torino insieme a SiTI, di concerto con la Regione Piemonte, ha scelto di dare per questo studio, consiste nell'applicazione di una teoria di gestione turistica già sviluppata nei paesi anglosassoni denominata **visitor management**, che coniuga tre requisiti fondamentali delle politiche sul turismo: **Accessibilità, Accoglienza e Informazione**.

In questo senso il progetto, che si configura come **primo caso italiano di visitor management**, analizza tre casi studio che individuano tre territori e tre tipologie differenti di turismo.

Uno di essi è la **Reggia di Venaria Reale** di cui si riportano in seguito i risultati circa l'analisi della domanda che, all'interno del progetto, si configura come uno dei vari aspetti di indagine.

Introduzione

In riferimento a quanto esposto in precedenza, la metodologia utilizzata per la rilevazione delle caratteristiche dei visitatori della Reggia di Venaria e dei suoi Giardini è stata la somministrazione di un **questionario** presso alcuni luoghi strategici del complesso (biglietteria, ingresso/uscita Reggia, ingresso/uscita Giardini, Scuderia Grande, Castelvecchio) al fine di:

- identificare il profilo dei visitatori del complesso in termini socio – demografici;
- analizzare la motivazione e il processo di accesso al complesso al fine di comprendere il motivo principale e le determinanti nella scelta della visita;
- identificare la dimensione di visita e i luoghi del complesso maggiormente attrattivi;
- ottenere informazioni sul livello di soddisfazione della visita.

Sulla base di questi obiettivi, il testo del questionario si è articolato in due parti principali:

1. una prima parte che indaga, oltre al **profilo del visitatore**, alcune tematiche tra le quali emergono quelle strettamente legate al visitor management: **accessibilità, accoglienza, informazione**;
2. una seconda parte che, verificando il grado di soddisfazione del visitatore riguardo al sistema di prenotazioni e al personale interno al complesso, indaga le **sensazioni dell'utente rispetto all'intera esperienza di visita**.

La struttura del questionario si sviluppa attraverso domande chiuse, a risposta multipla, con possibilità di specificare o aggiungere informazioni (sintetiche) all'interno della risposta "altro". Si sono inserite anche due domande aperte (nella seconda parte del questionario) le cui risposte sono poi state formalizzate in macro categorie di interesse.

Il questionario si è quindi articolato indagando le seguenti tematiche:

- motivazione principale e organizzazione della visita con particolare riferimento all'attrattore di interesse;
- **informazione**: luogo in cui sono stati reperiti i dati sull'attrattore di interesse;
- **accessibilità esterna**;
- dimensione della visita;
- servizi turistici e di sussidio alla visita;
- **accoglienza** e comportamento del turista relativamente al fatto che la visita a Venaria faccia parte di una vacanza più ampia;
- informazioni generali sul profilo del visitatore;
- grado di soddisfazione riguardo all'accoglienza e all'esperienza generale di visita.

Di seguito si riportano in sintesi i principali risultati relativi al profilo e al comportamento dei visitatori emersi durante le somministrazioni di questionari effettuati in due differenti rilevazioni:

1. prima rilevazione: dicembre 2007, gennaio 2008. **TOT 261 visitatori intervistati**;
2. seconda rilevazione: maggio, giugno, luglio 2008. **TOT 524 visitatori intervistati**.

Il visitatore – Prima rilevazione – dicembre 2007, gennaio 2008

0) Il profilo del visitatore:

- età compresa nella fasce tra i 31 e i 60 anni;
- titolo di studio medio alto (37% diploma e 35% laurea);
- provenienza dall'Italia (85%) di cui il 50% dal Piemonte (90% dalla provincia di Torino) e il 50% da altre regioni (43% Lombardia).

In particolare il visitatore:

1) Pianifica il viaggio

- si informa attraverso i media (37%) e tramite il passaparola (17%); conosce inoltre già la Reggia per cultura personale (3%) o perché ha effettuato visite al cantiere in anni precedenti (10%);
- non capita casualmente alla Reggia, ma essa stessa è la motivazione principale del suo viaggio (81%): la mostra – meta;
- compie un viaggio la cui durata oscilla tra i 30 minuti (44%), le 2 ore (20%) e la mezza giornata (20%);
- arriva con pullman privato (8%) con gruppo organizzato; oppure in automobile, 79%, con famiglia o amici;

2) Considera la visita alla Reggia un'esperienza ampia dal punto di vista sociale, temporale e spaziale

- ha una dimensione di visita prevalentemente collettiva: compie la visita principalmente con la famiglia (24%) e con gli amici (22%);
- dedica alla visita una durata che varia dall'intera giornata (15%), alla mezza giornata (26%), alle 2 e 3 ore (rispettivamente 22% e 21%);
- visita la Reggia contestualmente a: Giardini (57%), centro storico (22%) e Parco La Mandria (10%);

3) Desideroso di usufruire al meglio di tutti i servizi offerti

- usufruisce dei servizi di sussidio alla visita (54%), nel particolare della visita guidata (23%) e dell'audio-guida (17%);
- usufruisce dei servizi messi a disposizione per la sua esperienza di visita, in particolare delle caffetterie della Reggia e dei Giardini (44%) e dei bar/ristoranti del centro cittadino (11%);
- riscontra alcune problematiche (20%) durante il viaggio per arrivare alla Reggia che riguardano principalmente i parcheggi (62%) circa la tariffa della sosta, lo scarso numero e le condizioni fisiche delle aree dedicate;

Il visitatore – Seconda rilevazione – maggio, giugno, luglio 2008

In colore grigio si riportano le variazioni percentuali dei dati delle due rilevazioni (prima rilevazione: dicembre 2007, gennaio 2008; seconda rilevazione: maggio, giugno, luglio 2008).

0) profilo

- età compresa nelle fasce tra 31 e 49 (28% dei visitatori), 41 e 50 anni (13%), 51 e 60 anni (21%). Rispetto alla precedente rilevazione c'è un incremento del 4% dei turisti della fascia compresa tra i 51 e i 60 anni e un incremento della fascia di turisti tra i 61 e i 70 anni. C'è dunque un leggero aumento dell'età dei visitatori. Per quanto riguarda il sesso la prevalenza è sempre delle donne anche se la seconda rilevazione registra una diminuzione delle "femmine" del 3%;
- titolo di studio medio - alto (41% diploma, 28% laurea). Benchè il titolo di studio rimanga alto, si segnala una diminuzione dei visitatori che possiedono una laurea e un diploma post-laurea, rispettivamente del 7% e del 2%;
- provenienza dall'Italia (91%) di cui il 62% dal Piemonte (87% dalla Provincia di Torino) e il 38% da altre regioni. Rispetto ai visitatori provenienti dalla Provincia di Torino il 64% viene dalla città di Torino. In questa elaborazione si riscontra un aumento dei turisti italiani (+6%), fra questi un aumento del 12% dei visitatori provenienti dal Piemonte. Un altro importante incremento relativo ai turisti provenienti dalla Provincia di Torino, riguarda i visitatori provenienti dalla città di Torino (+11%).

In particolare il visitatore:

1) conosce la Reggia di Venaria

- il 47% dei visitatori ha organizzato la visita alla Reggia nei due giorni precedenti alla visita stessa.
- si è informato attraverso i media (39%), il passaparola (17%) e Internet (15%). La scala ordinale dei mezzi di informazione utilizzati non è variata, tranne un aumento del 2% dei visitatori che hanno utilizzato Internet.
- conosce inoltre già la Reggia perché ha effettuato visite al cantiere in anni precedenti (9%) o per cultura personale (6%). L'incremento di questo dato è del 3% rispetto alla precedente rilevazione.
- non capita casualmente alla Reggia ma essa stessa è la motivazione principale della sua visita al complesso di Venaria (68% e un altro 14% che si reca qui per vedere i Giardini). Rispetto alla rilevazione invernale si segnala una diminuzione di chi ha identificato come motivazione principale la Reggia (-13%) e un incremento invece di chi si reca qui principalmente per vedere i Giardini (+9%).
- compie un viaggio che oscilla tra i 30 minuti (47%) e un'ora (21%). La durata del viaggio ha subito un incremento nella fascia relativa ai 30 minuti (+3%) e in quella di un'ora (+2%).
- arriva in automobile (71%, decremento dell'8% rispetto alla precedente rilevazione) con la propria famiglia o con amici, o con il pullman privato (12%) con un gruppo organizzato. Da sottolineare che il 9% utilizza l'autobus pubblico (incremento del 3% in più della precedente rilevazione).

2) Considera la Reggia un'esperienza da vivere in compagnia

- ha una dimensione di visita prevalentemente collettiva: compie la visita con la famiglia (51%; 27% di visitatori in più della precedente rilevazione) o con gli amici (29%; 7% di visitatori in più rispetto alla rilevazione invernale);
- dedica alla visita una durata che varia dalla mezza giornata (39%; 13% di visitatori in più della precedente rilevazione) alle 3 ore (19%; diminuzione del 2% di turisti rispetto alla precedente rilevazione). In ogni caso si segnala che la durata media della visita è aumentata anche in relazione alla dimensione sociale.

3) Considera la Reggia un'esperienza ampia dal punto di vista spaziale e temporale

- utilizza le Caffetterie messe a disposizione dalla Reggia (40%; 4% di visitatori in meno rispetto alla precedente rilevazione) e i bar del centro cittadino (16%; incremento del 5% rispetto alla precedente elaborazione);
- visita la Reggia liberamente (66%; 26% di visitatori in più rispetto alla precedente rilevazione); il 24% ha dichiarato di aver effettuato la visita guidata (19% con guida e 4% con audio-guida). La percentuale dell'audio – guida è diminuita dell'11%.
- identifica alcune problematiche per ciò che concerne i parcheggi (18%), come lontananza dagli attrattori e costo, i collegamenti con Torino (16%; incremento del 1% rispetto alla precedente rilevazione) e la segnaletica (14%, incremento del 4%).

Rispetto alle domande aperte relative al grado di soddisfazione del visitatore rispetto all'intera esperienza a Venaria:

- il 23% dei visitatori ha dato un **giudizio molto positivo sull'intera esperienza** a Venaria;
- il 45% ha segnalato problemi relativi all'informazione: cartellonistica (informativa e di segnalazione del percorso) interna ai Giardini e notizie relative ai lavori di restauro presso la Reggia;
- il 23% vorrebbe potenziare alcuni servizi relativi all'accessibilità: potenziamento dei mezzi interni ai Giardini; diversificazione orari di ingresso per singoli e gruppi;
- il 12% ha sottolineato che vorrebbe fossero potenziati: numero di sedute presso la Reggia e presso i Giardini, presenza di fontane, aumento di facilitazioni per i visitatori over 65.

IL VISITATORE TAVOLA RIASSUNTIVA

prima rilevazione

ha un'età media di 47 anni

ha un titolo di studio medio alto

arriva principalmente dall'Italia (Piemonte e altre Regioni)

si reca qui per visitare la **Reggia** che ha conosciuto attraverso i media e il passaparola

visita la Reggia in compagnia della famiglia o dei propri amici

compie una visita di tre ore circa

arriva prevalentemente in automobile

riscontra problematiche relative ai parcheggi e alla scarsa segnaletica

seconda rilevazione

ha un'età media di 48 anni

ha un titolo di studio medio alto

arriva principalmente dall'Italia (Piemonte)

si reca qui per visitare la **Reggia** e i **Giardini** che ha conosciuto attraverso i media, il passaparola e da una precedente visita al cantiere

visita la Reggia in compagnia della famiglia o dei propri amici

compie una visita di mezza giornata liberamente senza l'utilizzo di visite guidate

arriva prevalentemente in automobile

riscontra problematiche relative ai parcheggi e alla scarsa segnaletica